

行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為に関する 庁内アンケート調査の結果概要について

1 アンケート調査の概要

(1) 趣旨

「行政サービス利用者等からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為」への対応について検討するに当たり、実態を具体的に把握するため、「所属向け」と「職員向け」の庁内アンケート調査を実施した。

(2) 実施期間

令和6年11月1日～令和6年12月27日

(3) 回答数

«所属向け» 294件（全所属）

«職員向け» 1,758人（回答率38%）

(4) 実施方法

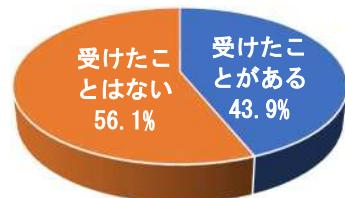
鹿児島県電子申請共同運営システム

2 調査結果の概要

(1) 所属向け

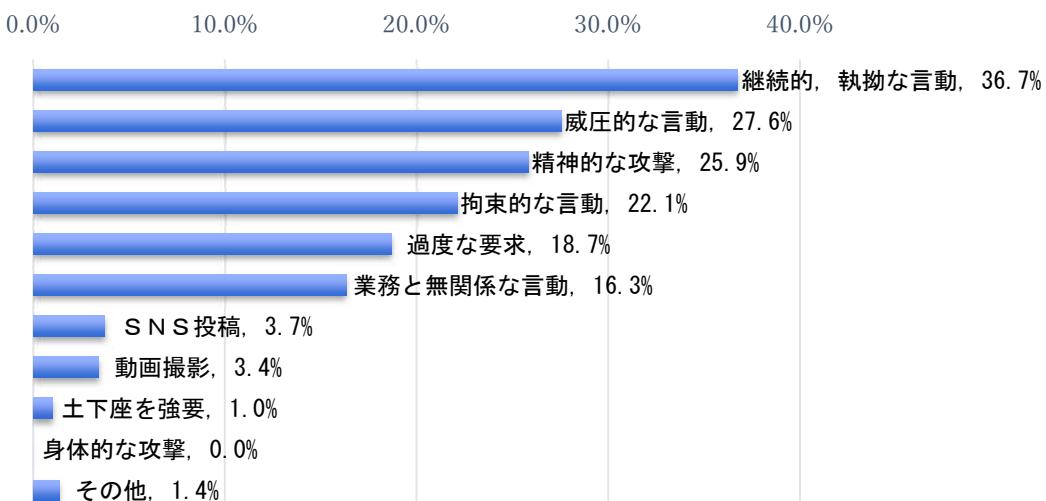
① カスハラを受けたことがあるか。（過去3年間）

項目	回答数	回答割合
ある	129	43.9%
ない	165	56.1%

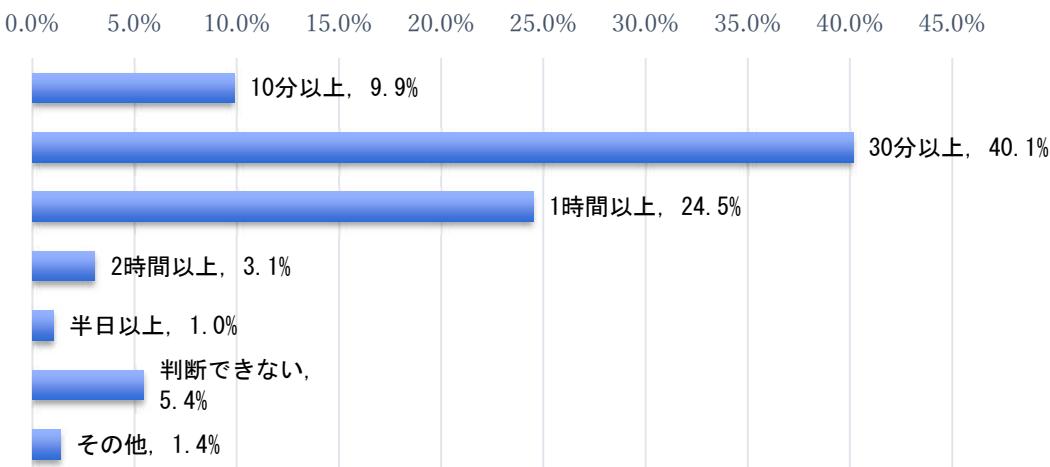


② 所属において把握しているカスハラの内容

（複数回答可）

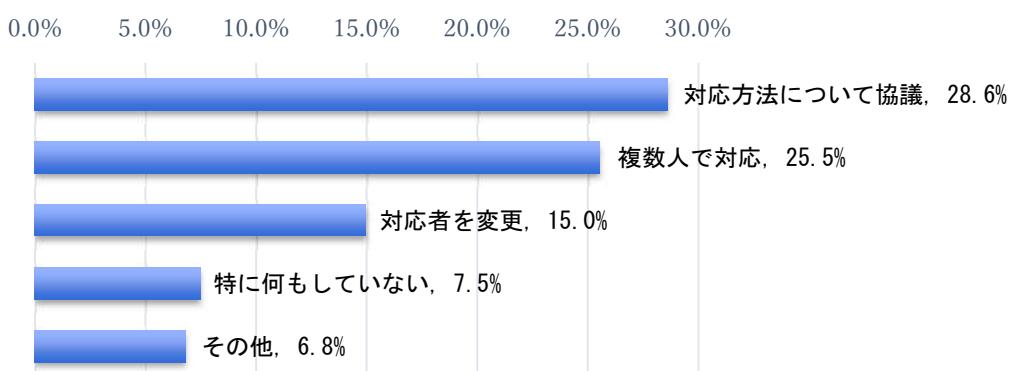


③ 長時間の拘束について、どの程度がカスハラに該当すると考えるか。



④ カスハラを受けた際、組織としてどのような対応をとったか。

(複数回答可)

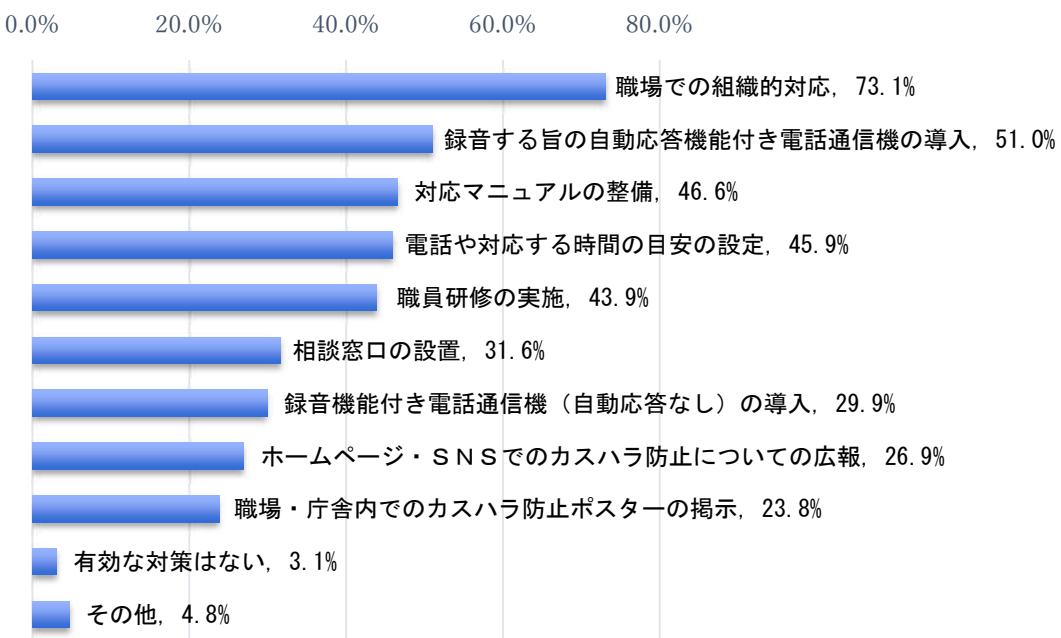


⑤ 現在組織として具体的に行っている対応策。

(複数回答可)



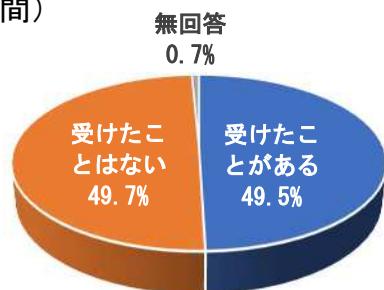
⑥ カスハラに対してどのような対策が有効だと思うか。
(複数回答可)



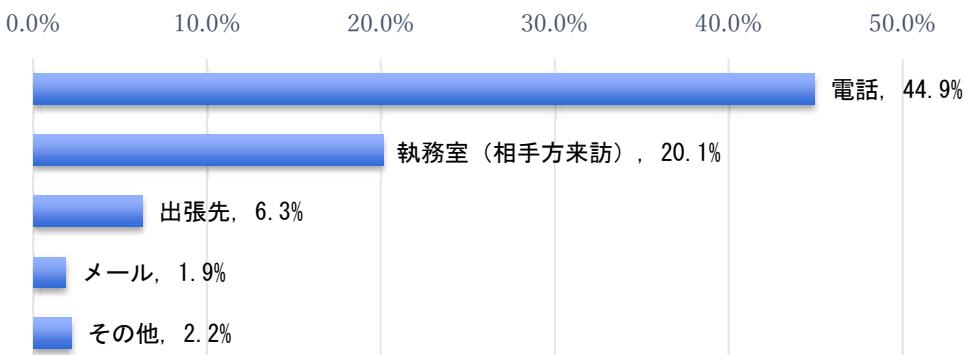
(2) 職員向け

① カスハラを受けたことがあるか。（過去3年間）

項目	回答数	回答割合
ある	871	49.5%
ない	874	49.7%
無回答	13	0.7%

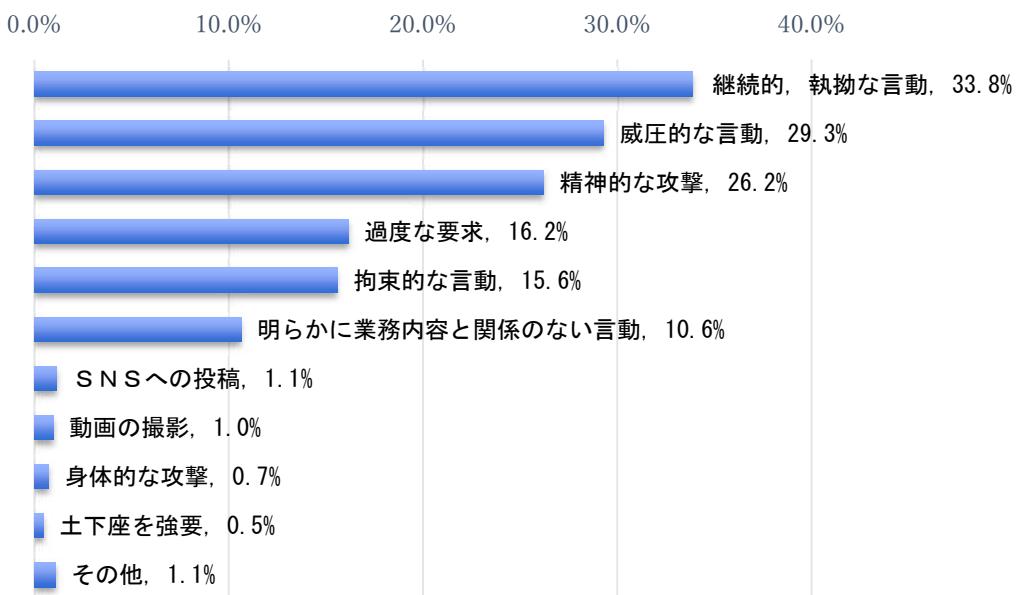


② どこで（どのように方法で）カスハラを受けたか。
(複数回答可)

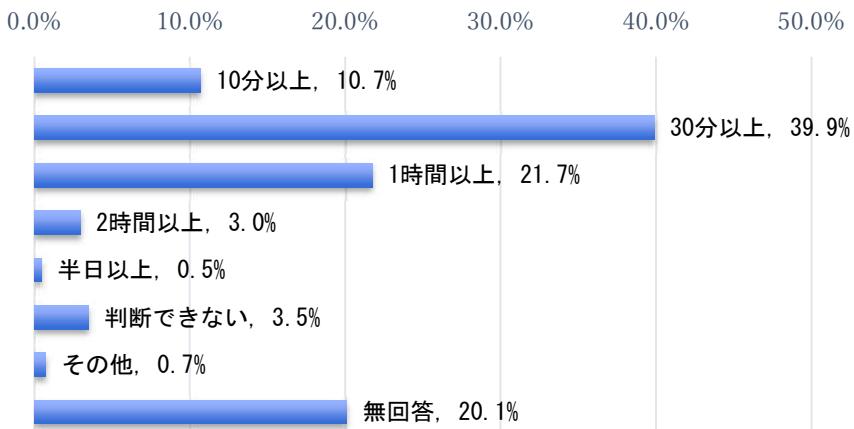


③ 受けたカスハラの内容

(複数回答可)

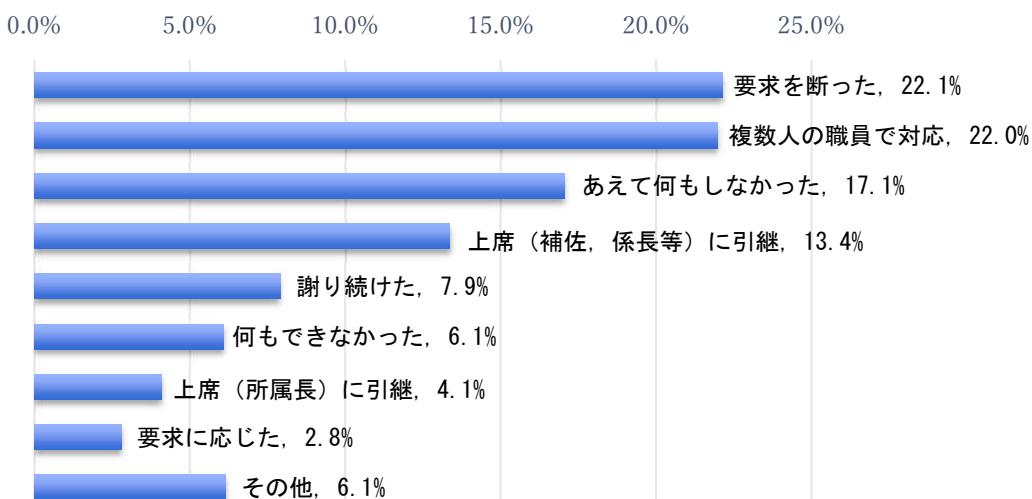


④ 長時間の拘束について、どの程度がカスハラに該当すると考えるか



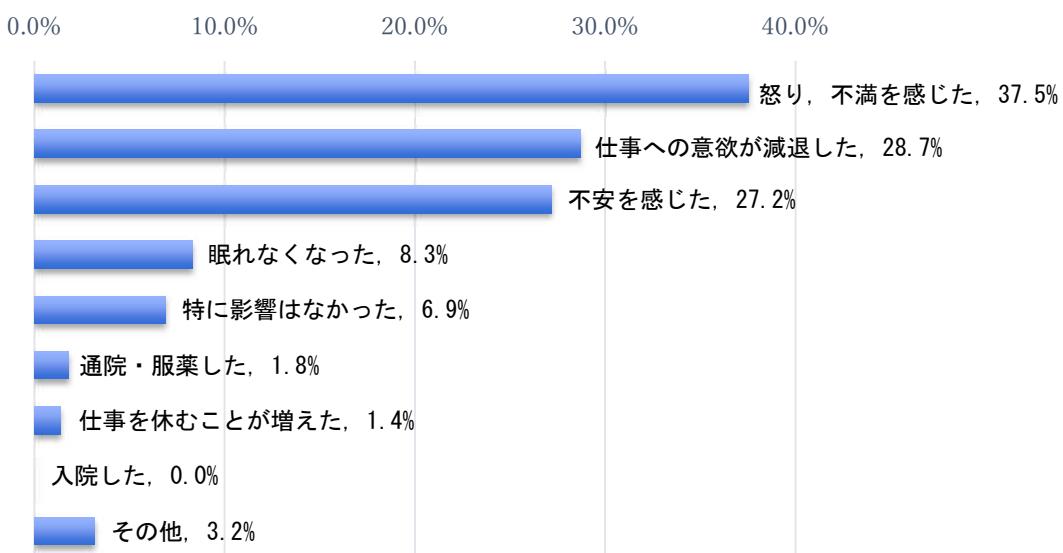
⑤ カスハラを受けた際のとった対応

(複数回答可)



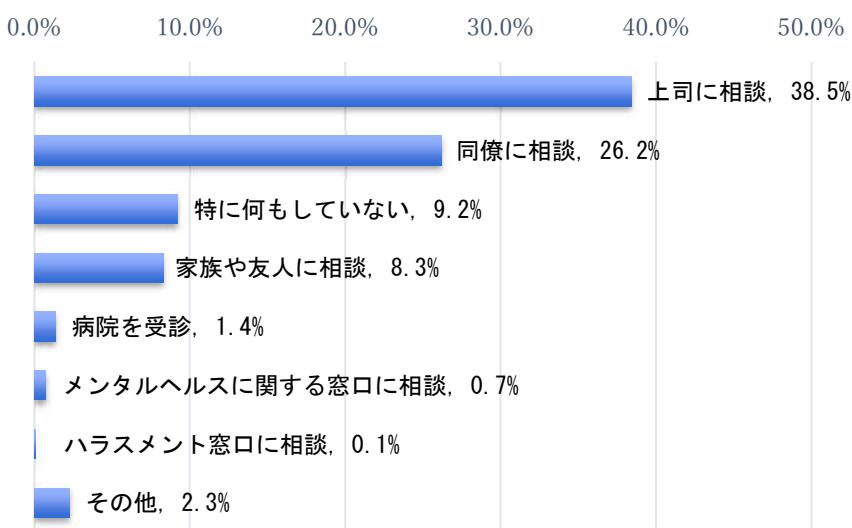
⑥ カスハラを受けてどのような影響があったか

(複数回答可)



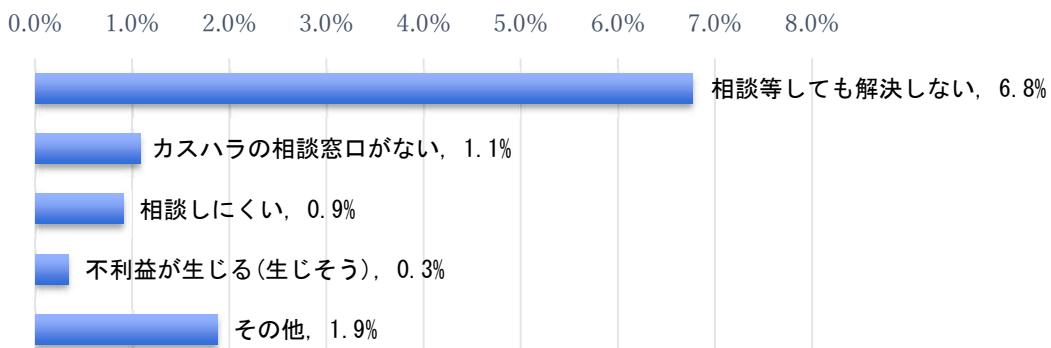
⑦ カスハラを受けた後、何か行動をとったか

(複数回答可)



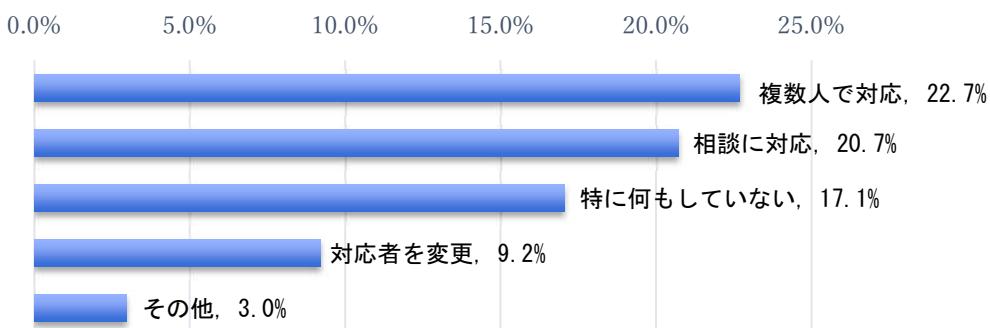
⑧ ⑦で特になにもしなかった理由

(複数回答可)



⑨ カスハラを受けた際、職場ではどのような対応をとったか。

(複数回答可)



⑩ カスハラに対してどのような対策が有効だと思うか。

(複数回答可)

